

*Міністерство освіти і науки України  
Сумський державний університет  
Азадський університет  
Каракалпакський державний університет  
Київський національний університет технологій та дизайну  
Луцький національний технічний університет  
Національна металургійна академія України  
Національний університет «Львівська політехніка»  
Одеський національний політехнічний університет  
Сумський національний аграрний університет  
Східно-Казахстанський державний технічний  
університет ім. Д. Серікбаєва  
ТОВ «НВО «ПРОМІТ»  
Українська асоціація якості  
Українська інженерно-педагогічна академія  
Університет Барода  
Університет ім. Й. Гуттенберга  
Університет «Politechnika Świętokrzyska»  
Харківський національний університет  
міського господарства ім. О. М. Бекетова  
Херсонський національний технічний університет*

## **СИСТЕМИ РОЗРОБЛЕННЯ ТА ПОСТАВЛЕННЯ ПРОДУКЦІЇ НА ВИРОБНИЦТВО**

**Матеріали I Міжнародної науково-практичної  
конференції**

**(м. Суми, 17–20 травня 2016 року)**

**Сайт конференції: <http://srpv.sumdu.edu.ua>.**

**Суми  
Сумський державний університет  
2016**

## **ВИКОРИСТАННЯ МЕТОДОЛОГІЇ IDEF0 ДЛЯ УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСОМ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

*Должанський А. М., д.т.н., Петльований Є. О., к.т.н.,  
Циганко О. О., магістр, НМетАУ, м. Дніпропетровськ*

Сучасні підходи до формування якості продукції (послуги) базуються на їх забезпеченні якістю процесів, а ті, у свою чергу – якістю системи діяльності. В процесі формування системи якості організації часто накопичуються зайві ланки, які негативно впливають на загальну ефективність діяльності. Для визначення таких ланок та оптимізації структури організації використовуються різні методології та методи [1]. Одним з таких підходів, які отримують все більше розповсюдження на Заході[2], є методологія IDEF0, згідно з якою можливо лаконічно і точно описати модель системи та її компоненти, а також встановити функціональні обов'язки учасників самого процесу. На жаль, на цей час, ця методологія не знайшла достатнього застосування на підприємствах та організаціях України.

Метою роботи стало планування процесу надання послуг з використанням методології IDEF0 на прикладі транспортного підприємства.

Взагалі, методологія IDEF0 передбачає процес в ході якого координується робота авторів (розробників), експертів (від підприємства) і тих, хто приймає остаточну версію моделі системи або її частини. Такий процес є ітераційний і продовжується до тих пір, доки результати моделювання не будуть повністю задовольняти поставленої мети та точки зору. Згідно методології IDEF0 модель не може бути побудовано без чітко сформульованої мети. Метою побудови функціональної моделі «Здійснити транспортні послуги» є: розгляд основних функціональних блоків транспортної компанії з організації доставки вантажу.

При побудові першого рівня функціональної моделі на вході функціонального блоку «Здійснити транспортні послуги» (A0) маємо – «Вантаж», що повинен бути доставлений, «Заявка» від вантажовідправника та «Кошти». На виході – «Доставлений вантаж», «Звітна документація». Слід звернути увагу, що варіант в якому вантаж може бути не доставлено за місцем призначення моделлю на даному етапі не розглядається, але згідно з методологією IDEF0 може бути запропоновано на наступних стадіях дослідження процесу.

Керуючим впливом, в даній моделі є «Нормативні документи».

До механізмів, що здійснює цю функцію відносяться узагальнені поняття – «Персонал» та «Обладнання». Докладного опису кому з персоналу які функції відносяться і яке обладнання використовується на яких стадіях на даній стадії побудови моделі не проводилося, але може бути враховано на наступних ітераціях згідно з методологією IDEF0.

Другий рівень розкриває перший «Здійснити транспортні послуги» і складається з декількох наступних етапів (рис. 1):

- «Оформити договір» (A1);
- «Обробити замовлення» (A2);
- «Виконати та зареєструвати доставку» (A3);
- «Сформувати звіт» (A4).

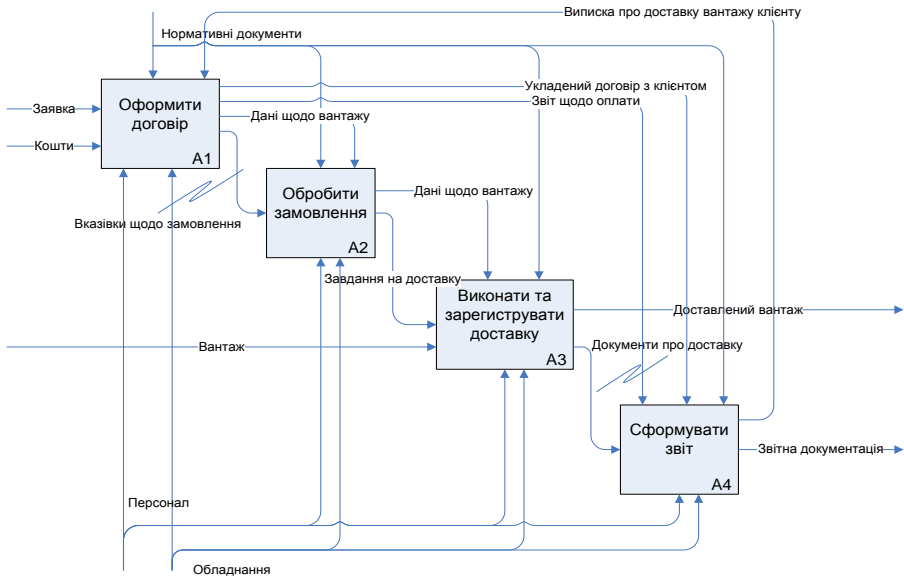


Рисунок 1- Другий рівень. Деталізація блоку A0

Третій рівень розкриває всі блоки другого рівня.

Останнім етапом є побудування діаграми дерева вузлів для функціональної моделі «Здійснити транспортні послуги»

Отримані дані дозволили розробити проект методики якості «Планування надання транспортних послуг з використанням IDEF0 на підприємстві».

### Список літератури

1. Должанський А. М. Менеджмент якості та системи управління якістю: Навч. посібник / А. М. Должанський, Н. М. Очеретна, І. М. Ломов. – Дніпропетровськ: Видавництво «Свідлер А.Л.», 2011. – 450 с.
2. INTEGRATION DEFINITION FOR FUNCTION MODELING (IDEF0). Draft Federal Information Processing Standards Publication 183 ,1993 December 21.